



LIETUVOS BANKAS
EUROSISTEMA

Viešos konsultacijos rezultatų apžvalga

Lietuvos banko pasiūlymai dėl būsto paskolų palūkanų normų fiksavimo ir refinansavimo galimybių didinimo

2023

Viešos konsultacijos rezultatų apžvalga
2023

Apžvalgą parengė:

Finansinio stabilumo departamento
Makroprudencinės politikos skyrius

Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamento
Kredito ir draudimo paslaugų priežiūros skyrius

Pasiteirauti:

info@lb.lt

Nemokama informacijos linija +370 800 50 500

© Lietuvos bankas, 2023
Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius
www.lb.lt

Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.

Turinys

Įvadas.....	4
Bendras viešos konsultacijos vertinimas	4
Respondentų atsakymai ir jų vertinimas pagal Lietuvos banko nurodytas tobulintinas sritis	6
1. Užtikrinti pasirinkimo alternatyvą ir teisinį aiškumą	6
2. Mažinti refinansavimo ir palūkanų maržos peržiūros sąnaudų našta vartotojui	8
3. Gerinti vartotojų informuotumą ir finansinį raštingumą	10
Patikslinti siūlymai ir tolesni veiksmai.....	12

ĮVADAS

2023 m. gegužės 23 d. Lietuvos bankas paskelbė viešą konsultaciją „Būsto paskolų palūkanų normų fiksavimo ir refinansavimo galimybių didinimas“. Ji vyko iki 2023 m. birželio 12 d. Konsultacijos tikslas buvo suteikti galimybę suinteresuotosioms šalims išsakyti savo nuomonę, pasiūlymus ir (arba) kitus pastebėjimus dėl Lietuvos banko siūlomų tobulintinių sričių ir priemonių siekiant būsto paskolų palūkanų normų fiksavimo ir refinansavimo galimybių didinimo Lietuvoje. Teikti nuomonę, pasiūlymus ir (arba) kitus pastebėjimus buvo kviečiami rinkos dalyviai ir (arba) juos vienijančios organizacijos, Lietuvos viešojo sektoriaus subjektai bei kiti suinteresuotieji asmenys.

Atsakymus į viešos konsultacijos dokumente iškeltus klausimus raštu pateikė 5 respondentai:

- 3 finansų rinkos dalyviai,
- 1 finansų rinkos dalyvių vienijanti asociacija,
- 1 pelno nesiekianti organizacija.

Šiame dokumente pateikiamos apibendrintos respondentų nuomonės (pasiūlymai), Lietuvos banko vertinimas ir planuojami tolesni veiksmai.

BENDRAS VIEŠOS KONSULTACIJOS VERTINIMAS

Visų pirma Lietuvos bankas dėkoja visiems suinteresuotiesiems asmenims už pateiktus atsakymus, kurie padėjo apsispręsti dėl tolesnių veiksmų būsto paskolų palūkanų normų fiksavimo ir refinansavimo galimybėms didinti. Vieša konsultacija buvo naudinga, nes padėjo atskleisti problemas ir (arba) iššūkius, su kuriais susiduria (ar, įtvirtinus siūlomus teisinio reguliavimo pakeitimus, susidurtų) finansų rinkos dalyviai, teikiantys su nekilnojamuoju turtu (NT) susijusį kreditą. Didžioji dalis viešos konsultacijos dalyvių išsamiai išdėstė problemas ir nurodė rinkoje esančius trūkumus bei dabartines tendencijas, pasiūlė jų tobulinimo būdus ir (arba) priemones esamai situacijai gerinti.

Lietuvos bankas konsultacijoje pateikė tris pagrindinius tikslus ir aštuonis pasiūlymus šiems tikslams pasiekti.

Lietuvos banko siūlytos priemonės – vartotojo galimybė žinoti, įvertinti ir rinktis tinkamiausią sprendimą

Tikslas	Nr.	Siūlymas
Užtikrinti pasirinkimo alternatyvą ir teisinį aiškumą	1	<p>Įpareigoti kredito davėją, prieš sudarant būsto paskolos sutartį, pasiūlyti vartotojui bent dvi alternatyvas ir informuoti apie jų skirtumus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su kintamąja palūkanų norma • Su tam tikram laikotarpiui (bent 5 m.) fiksuota palūkanų norma pagrįsta kaina arba kitokiu apsidraudimu nuo palūkanų normų svyravimų
	2	<p>Peržiūrėti Su nekilnojamoju turtu susijusio kredito įstatymo (SNTSKI) nuostatas dėl fiksuotosios paskolos palūkanų normos sąvokos apibrėžimo ir dėl jos kainodaros atskleidimo (t. y. fiksuotųjų palūkanų paskola galėtų būti laikoma ir palūkanas fiksuojant ne visam laikotarpiui)</p>
Mažinti refinansavimo ir palūkanų maržos peržiūros sąnaudų našta vartotojui	3	<p>Nustatyti, kad refinansavimo išlaidų sumą gali finansuoti paskolą refinansuojantis kredito davėjas, suteikdamas galimybę paskolos gavėjui refinansavimo išlaidų sumą išsimokėti dalimis, įtraukiant ją į bendrą kredito kainą</p>
	4	<p>Rekomenduoti, kad sutarties keitimo mokestis, keičiant kintamosios palūkanų normos maržą (pas tą patį kredito davėją), neturėtų būti didesnis nei naujos sutarties sudarymo pas tą patį kredito davėją mokestis</p>
Gerinti vartotojų informuotumą ir finansinį raštingumą	5	<p>Sukurti viešai prieinamą ir nepriklausomą išsamią būsto paskolos alternatyvų skaičiuoklę</p>
	6	<p>Didinti informacijos apie palūkanų normų fiksavimo privalumus ir trūkumus bei refinansavimo proceso sklaidą</p>
	7	<p>Skelbti būsto paskolų maržų ir palūkanų normų skirstinio parametru (mediana, vidurkis, sklaida) statistiką, sukurti nepriklausomą interaktyvią priemonę vartotojo ir rinkos būsto paskolų sąlygoms palyginti</p>
	8	<p>Įpareigoti kredito davėjus reguliariai informuoti esamus klientus – būsto paskolų gavėjus – apie jiems palankias alternatyvias kredito davėjo siūlomas sąlygas (pvz., maržos dydį) arba nukreipti į viešą nepriklausomą informaciją (sudarytą pagal septintą pasiūlymą) apie rinkos sąlygas</p>

Didžioji dauguma konsultacijoje dalyvavusių respondentų bendrai pritarė Lietuvos banko trims pasiūlytomis priemonėms, susijusioms su teisinio aiškumo didinimu (2 siūlymas) ir vartotojų informuotumo didinimu (iš jų: 5 ir 6 siūlymai). Respondentai aktyviausiai komentavo ir teikė siūlymus dėl kitų Lietuvos banko teiktų pasiūlymų (1, 3, 4, 7 ir 8 siūlymai).

Respondentai pritarė, kad Lietuvos banko nurodytos tobulintos sritys yra reikšmingos, tačiau taip pat pažymėjo, kad pasiūlytomis priemonėmis įgyvendinti prireiks papildomų išteklių (išlaidų), kadangi kredito davėjai turėtų įdiegti informacinių sistemų pakeitimus, taip pat kai kuriais atvejais plėsti siūlomų produktų sąrašą.

Toliau dokumente išsamiau aptariamos apibendrintos respondentų nuomonės, pasiūlymai ir pastabos.

RESPONDENTŲ ATSAKYMAI IR JŲ VERTINIMAS PAGAL LIETUVOS BANKO NURODYTAS TOBULINTINAS SRITIS

1. UŽTIKRINTI PASIRINKIMO ALTERNATYVĄ IR TEISINĮ AIŠKUMĄ

- **Dėl kredito davėjo įpareigojimo, prieš sudarant būsto paskolos sutartį, pasiūlyti vartotojui bent dvi alternatyvas (t. y. paskolą su kintamąja palūkanų norma ir tam tikram laikotarpiui fiksuota, pagrįsto dydžio palūkanų norma arba kitokiu apsidraudimu nuo palūkanų normų svyravimų) ir informuoti apie jų skirtumus.**

Du respondentai nurodė, kad reikalavimas teikti dvi alternatyvas yra perteklinis, nes įpareigoja kredito įstaigas kurti produktus neatsižvelgiant į paklausą rinkoje ar į klientų poreikius. Kitas respondentas nurodė, kad fiksuotųjų palūkanų produktai jau dabar yra populiarūs teikiant trumpesnio laiko, mažesnių sumų kreditus, kurių paskirtis yra NT įsigijimas, taip pat pažymėjo, kad rinkos dalyviai jau dabar sudaro sąlygas klientams gauti kreditus, kurie yra užtikrinti hipoteka. fiksuotosiomis palūkanomis. Ketvirtas respondentas pateikė pasiūlymą Lietuvos bankui apsiriboti rekomendacija informuoti apie galimybę fiksuoti palūkanų normas tais atvejais, kai bankas jau teikia šį produktą.

Du respondentai nurodė, kad kreditorių įpareigojimas siūlyti paskolos gavėjui kreditą tiek su kintamąja, tiek su fiksuotąja palūkanų norma sumažins mažesniųjų kredito davėjų galimybes konkuruoti, nes mažesni rinkos dalyviai neturi priėjimo prie tokios pačios kainos ilgojo laikotarpio finansavimo šaltinių – taigi fiksuotoji palūkanų norma klientams bus gerokai didesnė.

Vienas respondentas nurodė, kad nėra aišku, ar paskola su fiksuotąja (ar fiksuota tam tikram laikotarpiui) palūkanų norma klientui yra finansiškai naudinga (palyginti su paskola su kintamąja palūkanų norma). Kitas respondentas nurodė, kad fiksuotosios palūkanos trumpuoju laikotarpiu kreditoriams neatspirks dėl padidėjusių refinansavimo galimybių.

Vienas respondentas pažymėjo, kad Lietuvos banko pasiūlymas proaktyviai siūlyti paskolas su fiksuotąja (ar fiksuota tam tikram laikotarpiui) palūkanų norma galimai patektų į konsultacinės veiklos sąvoką, dėl to kredito davėjui taptų būtina surinkti informaciją, ją įvertinti, parinkti geriausią sprendimą klientui ir atsakyti už rekomendacijos tinkamumą. Respondentas taip pat pateikė pasiūlymą Lietuvos bankui parengti bendrą teikiamos informacijos apie pasiūlymą su dviem palūkanų alternatyvomis šabloną, jame aiškiai atskleisti, kad kredito davėjai neteikia jokios rekomendacijos ir klientas pats turi priimti sprendimą dėl jam labiausiai tinkamos palūkanų normos rūšies.

Du respondentai taip pat nurodė, kad teisinis įpareigojimas visuomet pateikti du pasiūlymus (o tai yra – vertinti mokumą visu sutarties laikotarpiu su 5 m. fiksuotąja palūkanų norma) – reikšmingai sumažintų maksimalią siūlomą kredito sumą, ypač tais laikotarpiais, kai palūkanų normos didėja.

Vienas respondentas nurodė, kad kredito gavėjai neturi daug laiko analizuoti kreditoriaus siūlomas alternatyvas dėl siekio kuo greičiau užsitikrinti finansavimo pasiūlymą, t. y. NT pardavėjai nėra linkę

ilgam rezervuoti vartotojo ketinamo įsigyti NT.

Vienas respondentas pasiūlė atsisakyti formuluotės „fiksauta bent 5 m.“, nes tai ne visais atvejais atitiktų klientų interesus ir toks sprendimas neužtikrintų geriausios kainos.

Lietuvos banko vertinimu, yra požymių, kad Lietuvoje susiklostė fiksuotųjų (ar fiksuotų tam tikram laikotarpiui) palūkanų normų produkto būsto kreditavimo rinkoje trūkumas, kuris rinkoje natūraliai neišsprendžiamas, t. y. šiuo metu vartotojui nėra užtikrinta reali galimybė rinktis jam tinkamiausią produktą arba nėra suteikiama visa reikalinga informacija informuotam sprendimui priimti. Lietuvos bankas neskatina rinktis fiksuotųjų ar kintamųjų palūkanų normų produktų ir nenustato, kuris produktas vartotojui yra labiau priimtinas ar finansiškai naudingas, tačiau pažymi, kad palūkanų fiksavimas turi ir kitą naudą vartotojams, pavyzdžiui, didesnis namų ūkio atsparumas palūkanų normų svyravimams ar infliacijai, iš anksto žinant stabilius paskolos įmokų dydžius. Stebint sąlyginai mažą būsto paskolų su fiksuota tam tikram laikotarpiui palūkanų norma mastą Lietuvos rinkoje, Lietuvos bankas siūlo užtikrinti fiksuotųjų palūkanų produktų prieinamumą (t. y. pasiūlą) būsto paskolų rinkoje teisinio reguliavimo priemonėmis, t. y. inicijuojant SNTSKĮ pakeitimus, kuriais būtų nustatyta kredito davėjo pareiga vartotojui, siekiančiam sudaryti būsto paskolos sutartį, pateikti bent du pasiūlymus (būsto paskolos su kintamąja palūkanų norma ir būsto paskolos su bent 5 m. fiksuota ir pagrįsto dydžio palūkanų norma arba kartu su palūkanų normų svyravimo draudimo bent 5 m. produktu). Vartotojui šios alternatyvos turėtų būti pateikiamos standartinėje informacijoje.

Lietuvos bankas sutinka, kad mažiausi, specializuoti ir (ar) nauji rinkos dalyviai galimai neturi galimybių siūlyti būsto paskolos produktų su fiksuotąja (ar tam tikram laikotarpiui fiksuota) palūkanų norma, taigi ši siūlomą naują reikalavimą siūloma taikyti laikantis proporcingumo principo, nustačius minimalų būsto paskolų portfelio sumos slenkstį, kurio kredito davėjui nepasiekus, reikalavimas jam nebūtų taikomas.

Įtvirtinus siūlomus teisinio reguliavimo pakeitimus, taip pat būtų nustatytas pereinamasis laikotarpis (bent 9 mėn.), per kurį finansų rinkos dalyviai galėtų pasiręsti tokiems pakeitimams.

Lietuvos bankas nepitaria vieno respondento pasiūlymui atsisakyti formuluotės „fiksauta bent 5 m.“ ir pažymi, kad, atsižvelgiant į klientų poreikių įvairumą, Lietuvos banko teikiamas pasiūlymas neapribos kredito davėjų teisės pasiūlyti vartotojams ir kitų palūkanų normos fiksavimo laikotarpių, jei vartotojas to pageidaus, t. y. kredito davėjas privalės pasiūlyti dvi alternatyvas – su kintamąja palūkanų norma ir fiksuotąja palūkanų norma bent 5 m., o vartotojui pageidaujant ir kredito davėjui turint tokį produktą – papildomai ir kitokį palūkanų normos fiksavimo laikotarpį.

➤ **Dėl SNTSKĮ nuostatų dėl fiksuotosios kredito palūkanų normos sąvokos apibrėžimo ir dėl jos kainodaros atskleidimo peržiūros: fiksuotąja kredito palūkanų norma būtų laikoma ne tik kredito palūkanų norma, kuri nustatyta visam kredito sutarties galiojimo laikotarpiui, bet ir kredito palūkanų norma, fiksuojama tam tikram laikotarpiui.**

Du respondentai nurodė, kad pritaria fiksuotosios kredito palūkanų normos sąvokos apibrėžimo peržiūrai.

Vienas respondentas pateikė pasiūlymą SNTSKĮ panaikinti maksimalios kredito davėjo galimos taikyti kompensacijos, kai kreditas ar jo dalis grąžinami nepasibaigus kredito sutarties galiojimo laikotarpiui, ribojimą (šiuo metu SNTSKĮ nustatyta, kad kompensacija negali viršyti 3 % grąžinamo kredito ar jo dalies sumos nepasibaigus kredito sutarties galiojimo laikotarpiui), nes, siūlant ilgesnio laikotarpio fiksuotąją palūkanų normą, kyla rizika, kad kompensacijos dydis nebus pakankamas padengti atsiradusių banko nuostolių.

Vienas respondentas nurodė, jog pritaria, kad fiksuotosios palūkanų normos sandara neturėtų būti atskleidžiama vartotojui.

Lietuvos banko vertinimu, panaikinus SNTSKĮ nustatytą maksimalios kompensacijos (3 %) ribojimą, taip pat paliekant kredito davėjo teisę reikalauti kompensacijos tada, kai kredito palūkanų norma yra fiksuota tam tikram laikotarpiui ir kredito gavėjas kreditą ar jo dalį gražina pasibaigus tam fiksavimo laikotarpiui, vartotojui būtų sudaromos ypač nepalankios sąlygos, be kita ko, gražinti kreditą su fiksuotąja palūkanų norma ar jo dalį, nepasibaigus kredito sutarties galiojimo laikotarpiui, ir tai turėtų įtakos vartotojui visų pirma svarstant, ar rinktis fiksuotųjų palūkanų produktą.

Nors teisinis reguliavimas dėl fiksuotosios palūkanų normos apibrėžimo nėra esminė priežastis, kodėl vartotojai nesirenka fiksuoti palūkanų, tačiau, įtvirtinus siūlomus pakeitimus, be kita ko, būtų užtikrintas teisinis aiškumas ir Lietuvoje siūlomų kredito produktų palyginamumas tiek Lietuvos, tiek kitų Europos Sąjungos šalių rinkose.

Pakeitus SNTSKĮ įtvirtintą fiksuotosios kredito palūkanų normos sąvokos apibrėžimą, SNTSKĮ turėtų būti įtvirtintas reikalavimas, kad tais atvejais, kai teikiamas kreditas, kurio palūkanų norma yra fiksuotai tam tikram laikotarpiui, kredito sutartyje taip pat turi būti nurodytas kredito davėjo taikomos maržos dydis ir kintamoji palūkanų normos dalis, t. y. kintamoji kredito palūkanų norma, kuri bus taikoma pasibaigus tam tikram fiksavimo laikotarpiui, jeigu kredito sutarties šalys nesusitars dėl tolesnio kredito palūkanų normos fiksavimo. Lietuvos banko vertinimu, pasiūlymas įtraukti privalomą kredito sutarties nuostatą, jog kredito gavėjas, sudarydamas kredito sutartį, iš anksto žinotų, kokia kintamoji palūkanų norma jam bus taikoma pasibaigus tam tikram fiksavimo laikotarpiui, atitiktų taikomą kreditų teikimo rinkos praktiką ir užtikrintų, kad vartotojas būtų informuotas apie tai, kokia kredito palūkanų norma jam bus taikoma, jeigu su kredito davėju nepavyktų susitarti dėl kito palūkanų fiksavimo laikotarpio.

SNTSKĮ būtų įtvirtinta bendro pobūdžio nuostata, kad tokio produkto kaina turėtų būti pagrįsta ir nepažeisti kredito gavėjo ir kredito davėjo interesų pusiausvyros. Kredito davėjas turėtų užtikrinti, kad prireikus galės pagrįsti kainą – paaiškinti, kaip į ją įtraukiamos produkto administravimo, finansavimo sąnaudų ir pan. Tai nereiškia, kad kredito davėjas, teikdamas pasiūlymą vartotojui, turėtų pareigą vartotojui pateikti detalią kainos sandarą, bet turėtų pagrįsti kainos sandarą tais atvejais, kai, pavyzdžiui, dėl kainos pagrįstumo kiltų ginčas, taip pat priežiūros institucijai priežiūros institucijos reikalavimu.

Taip pat, pakeitus fiksuotosios kredito palūkanų normos sąvokos apibrėžimą, siūlome nustatyti, kad SNTSKĮ 20 straipsnio 3 dalyje nurodytos kompensacijos kredito davėjas negali reikalauti ne tik tada, kai kredito gavėjas kreditą ar jo dalį gražina kintamosios kredito palūkanų normos keitimo dieną, bet ir tada, kai kredito palūkanų norma yra fiksuota daliniams laikotarpiams ir kredito gavėjas kreditą arba jo dalį gražina pasibaigus daliniam fiksavimui (palūkanų normos pakeitimo dieną).

2. MAŽINTI REFINANSAVIMO IR PASKOLOS MARŽOS PERŽIŪROS SĄNAUDŲ NAŠTĄ VARTOTOJUI

- **Dėl galimybės paskolą refinansuojančiam kredito davėjui finansuoti refinansavimo išlaidų sumą, suteikiant galimybę kredito gavėjui refinansavimo išlaidų sumą mokėti dalimis ir įtraukiant refinansavimo išlaidas į bendrą kredito kainą**

Vienas respondentas nurodė, kad tokiam pasiūlymui pritartų tuo atveju, jei už finansuotą išlaidų sumą galėtų skaičiuoti palūkanas, t. y. ši suma turėtų tapti ne kredito kainos, o kredito sumos dalimi.

Du respondantai teigė, kad šį pasiūlymą reikėtų laikyti rekomendacinio pobūdžio.

Vienas respondentas pažymėjo, kad finansuojamų išlaidų suma yra žinoma tik po kredito sutarties pasirašymo, taip pat nėra aiškus teisinis šių išlaidų traktavimas.

Šiuo metu kredito refinansavimo procesui nėra taikomas specifinis teisinis reguliavimas (tai nenustatyta nei Būsto kredito direktyvoje (angl. *Mortgage Credit Directive*, MCD), nei SNTSKĮ). Atitinkamai nei SNTSKĮ, nei kituose teisės aktuose taip pat nėra nustatyta, kas yra laikoma refinansavimo išlaidomis.

Lietuvos bankas sutinka, kad NT vertinimo, notaro mokesčiai yra mokami tretiesiems asmenims, o ne refinansuojančiam kredito davėjui, taip pat dalis refinansavimo išlaidų sumokamos iki naujos kredito sutarties sudarymo. Norint įgyvendinti pasiūlymą, vartotojas ir refinansuojantis kredito davėjas turėtų papildomai sutarti dėl apmokėtų išlaidų susigrąžinimo mechanizmo, jei kredito sutartis galiausiai būtų nesudaroma, o kredito davėjas jau būtų apmokėjęs išlaidas ar jų dalį tretiesiems asmenims.

Be to, Europos Sąjungos Teisingumo Teismo sprendime byloje Nr. C-377/14 nurodyta, kad sąvokos „bendra kredito suma“ ir „bendros kredito kainos vartotojui suma“ yra savarankiškos, vadinasi, bendra kredito suma negali apimti jokios sumos, kuri įskaičiuota į bendrą kredito kainos vartotojui sumą. Taigi kredito sutarties sudarymo mokestis arba kitos su šia sutartimi susijusios išlaidos (pvz., NT vertinimo išlaidos, hipotekos registravimo mokestis) yra su kredito sutartimi susijusios išlaidos, kurios nėra išmokamos kredito gavėjui, todėl toks mokestis negali būti laikomas bendros kredito sumos dalimi ir už jį negali būti skaičiuojamos palūkanos.

Pasiūlymo įgyvendinimo išlaidos galimai viršytų suteikiamą naudą, todėl šiame etape atsisakoma šio pasiūlymo įgyvendinimo.

Tačiau pažymėtina, kad didžiąją refinansavimo išlaidų dalį sudarančio naujos kredito sutarties mokesčio mokėjimas dalimis yra įmanomas ir šiuo metu (kredito sutarties šalių susitarimu), taip pat refinansuoti suinteresuotas kredito davėjas gali (turi teisę) siūlyti vartotojui sutarties sudarymo mokesčio nuolaidas. Lietuvos bankas, siekdamas informuoti vartotojus apie tokias alternatyvas, ketina papildyti viešai vartotojams prieinamą informaciją Lietuvos banko interneto svetainėje (www.lb.lt), informuodamas vartotojus apie sutarties sudarymo mokesčio išdėstymo dalimis galimybę kredito sutarties šalių susitarimu, taip pat pateikti šią informaciją kituose visuomenės informavimui skirtuose Lietuvos banko pranešimuose, kur tinkama.

- **Dėl rekomendacijos, kad kredito sutarties keitimo mokestis, keičiant kintamosios palūkanų normos paskolos maržą (pas tą patį kredito davėją), neturėtų būti didesnis nei naujos sutarties sudarymo pas tą patį kredito davėją mokestis**

Trys respondentai nurodė, kad bankai turi turėti galimybę nustatyti savo įkainius konkurencingumui išsaugoti. Vienas iš jų nurodė, kad kainoraštyje nurodyti mokesčiai gali būti keičiami, pritaikomos nuolaidos ir pan., todėl bankų įkainiai neturėtų būti reguliuojami pavieniui.

Vienas respondentas nurodė, kad pritaria šiam siūlymui, jei jis yra rekomendacinio pobūdžio.

Lietuvos banko nuomone, vartotojo mokamas įkainis už su juo sudarytos kredito sutarties sąlygos keitimą, kai keičiama kintamosios kredito palūkanų normos pastovioji dalis (marža), neturėtų būti didesnis nei kredito sutarties sudarymo įkainis, kurį šis kredito davėjas yra patvirtinęs (pvz., kredito davėjo kainoraštyje) ir įprastai taiko, kai sudaroma nauja kredito sutartis. Kredito davėjo taikomas kredito sutarties sąlygų keitimo įkainis, kai keičiama marža (esant kintamajai kredito palūkanų normai), neturėtų būti diferencijuojamas, pavyzdžiui, priklausyti nuo vartotojui pagal kredito sutartį likusios sumokėti kredito sumos, nes, Lietuvos banko nuomone, nurodytos kredito sutarties sąlygos keitimo sąnaudos yra vienodos ir nepriklauso nuo minėtos aplinkybės.

Didesnis sutarties keitimo įkainis, peržiūrint maržą (esant kintamajai kredito palūkanų normai), Lietuvos banko nuomone, neskatina vartotojo domėtis jam pagal kredito sutartį taikomos maržos sumažinimo galimybėmis (ir dėl to siūlyti kredito davėjui pakeisti su juo sudarytą kredito sutartį), net ir tuo atveju, jei vartotojo rizika būtų sumažėjusi (pvz., vartotojo finansinė situacija yra geresnė nei tuo metu, kai vartotojas sudarė kredito sutartį). Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas planuoja teikti minėtą rekomendaciją kredito davėjams.

3. GERINTI VARTOTOJŲ INFORMUOTUMĄ IR FINANSINĮ RAŠTINGUMĄ

- **Dėl pasiūlymo sukurti viešai prieinamą ir nepriklausomą išsamią būsto paskolos alternatyvų skaičiuoklę**

Du respondentai pritarė pasiūlymui, tačiau pažymėjo, kad kredito pasiūlymuose taikomos sąlygos klientams yra itin individualios ir priklauso nuo daugybės kriterijų, pavyzdžiui, įsigyjamo būsto, regiono, kur yra būstas, kliento šeiminių padėties ir t. t., tad skaičiuoklė gali neatitikti realios situacijos. Vienas respondentas pažymėjo, kad dėl to kyla klausimų dėl tokios skaičiuoklės tikslingumo.

Vienas respondentas bendrai pritarė skaičiuoklės kūrimui.

Kitas respondentas pažymėjo, kad Lietuvos rinkoje šiuo metu nėra unifikuoto būsto paskolų produkto. Kiekvieno kredito davėjo teikiami kreditai yra skirtingi tiek vartojamos terminologijos prasme, tiek terminų apibrėžčių prasme, tiek kitais aspektais, tad tinkamam palyginamumui sukurti būtinas produkto vienodumas.

Lietuvos bankas sutinka, kad tinkamam paskolų pasiūlymų palyginamumui svarbu sukurti bendrą, nepriklausomą skaičiuoklę. Siekiant didinti informacijos prieinamumą vartotojui, suteikti galimybių kuo tiksliau įvertinti įvairias būsto paskolų alternatyvas ir didinti finansinį raštingumą, taip pat skatinti refinansavimo aktyvumą, Lietuvos bankas sieks pristatyti bendrą ir vartotojams nemokamai, be apribojimų pasiekiamą, išsamią būsto paskolos alternatyvų skaičiuoklę. Lietuvos bankas pastebi, kad būsto paskolų pasiūlymuose taikomos sąlygos klientams yra itin individualios ir priklauso nuo daugelio kriterijų, tad prielaidos skaičiuoklėje gali skirtis nuo realių, klientui pasiekiamų sąlygų. Skaičiuoklėje bus siekiama skaidriai pateikti visas galimas prielaidas ir jų esmę paaiškinti vartotojui.

- **Dėl pasiūlymo didinti informacijos apie palūkanų normų rūšis, palūkanų normų fiksavimo privalumus ir trūkumus bei refinansavimo procesą sklaidą**

Vienas respondentas pažymėjo, kad tokia sklaida turėtų būti nešališka ir pristatanti klientams visas alternatyvas. Pagrindinis jos tikslas turi būti klientų finansinio raštingumo didinimas, o ne tiesiog klientų nukreipimas tartis dėl sąlygų keitimo.

Vienas iš respondentų pabrėžė, kad finansinio raštingumo siekis neturėtų didinti privačiojo verslo sąnaudų.

Lietuvos bankas sutinka, kad šios sklaidos tikslas - didinti vartotojų finansinį raštingumą. Informacija turi būti nešališka, vartotojams turi būti pristatomos visos alternatyvos. Lietuvos bankas šiuo metu jau skleidžia informaciją apie būsto paskolų refinansavimo procesą. Pagrindiniai teikiamos informacijos aspektai apima vartotojų teises refinansuoti kreditą ir veiksnius, kuriuos vartotojai skatinami įvertinti prieš priimdami sprendimą refinansuoti turimą kreditą. Ši informacija ir toliau bus palaikoma ir naujinama, atsižvelgiant į aktualijas, taip pat papildoma naujomis vartotojams skirtomis priemonėmis (pvz., nepriklausoma būsto paskolos alternatyvų skaičiuokle). Lietuvos bankas taip pat skiria dėmesio komunikacijai apie būsto paskolų palūkanų normų fiksavimą ir atitinkamai papildys savo skelbiamą informaciją apie būsto paskolų palūkanų normų rūšis ir jų skirtumus. Ši informacija taptų dar aktualesnė užtikrinus, kad daugiau kredito davėjų tarp savo produktų turėtų būsto paskolos su tam tikram laikotarpiui fiksuota palūkanų norma produkta.

- **Dėl siūlymo skelbti būsto paskolų maržų ir palūkanų normų statistiką, taip pat sukurti nepriklausomą interaktyvią priemonę vartotojo ir rinkos būsto paskolų sąlygų palyginimui**

Du respondentai pažymėjo, kad šioje statistikoje neturėtų būti atskleidžiami atskirų bankų duomenys, nes yra tikimybė, kad taip būtų atskleista komercinė bankų informacija.

Vienas iš respondentų pabrėžė, kad kredito sutarties sąlygos turi būti vertinamos bendrai, neišskiriant vienos ar kitos sąlygos, kaip, pavyzdžiui, marža. Taip būtų siaurinamas vartotojų suvokimas, prarandamas skatinimas įvertinti visas sąlygas ir lyginti skirtingų kredito davėjų pasiūlymus, atkreipiant dėmesį ne tik į vieną iš kredito sutarties sąlygų.

Kitas respondentas pažymėjo, kad Lietuvos rinkoje šiuo metu nėra unifikuoto būsto paskolos produkto. Kiekvieno kredito davėjo teikiami kreditai yra skirtingi tiek vartojamos terminologijos prasme, tiek terminų apibrėžčių prasme, tiek kitais aspektais, tad tinkamam palyginamumui sukurti būtinas produkto vienodumas.

Vienas respondentas pažymėjo, kad svarbu įvertinti priemonės kūrimo sąnaudas ir potencialių vartotojų skaičių.

Lietuvos bankas viešos konsultacijoje pasiūlymuose nesiūlė skelbti pavienių bankų informacijos, o bendrą rinką apibūdinančią informaciją.

Lietuvos bankas numato skelbti išsamesnę, nei dabar skelbiama, pinigų finansų įstaigų paskolų ir indėlių palūkanų normų statistiką apie naujus paskolų susitarimus ir jų palūkanų normas bei iš Paskolų rizikos duomenų bazės (PRDB) duomenų sudarytą naują statistinę informaciją apie naujų paskolų maržas, palūkanų normas ir bendrą kredito kainos metinę normą. Konkretūs skelbtini nauji rodikliai ir pjūviai bus nustatyti įvertinus konfidencialumo ribojimus ir duomenų kokybę.

Taip pat, įvertinus potencialios naujos priemonės kūrimo sąnaudas ir naudojimo ypatybes, nuspręsta atsisakyti atskiros interaktyvios priemonės sąlygų palyginimui, tuos pačius tikslus įgyvendinant kurti nepriklausomą būsto paskolų alternatyvų skaičiuoklę.

- **Dėl kredito davėjų įpareigojimo reguliariai informuoti esamus klientus – būsto paskolų gavėjus – apie jiems palankias alternatyvias kredito davėjo siūlomas sąlygas (pvz., paskolos maržos dydį) arba nukreipti į viešą nepriklausomą informaciją**

Keturi respondentai teigė, kad nuolatiniam klientų vertinimui ir informacijos teikimui prireiktų neproporcingų perteklinių administracinių išlaidų ir galimai sutrikdytų kasdienę banko veiklą, įskaitant naujo kreditavimo srautą.

Vienas respondentas pažymėjo, kad tokios informacijos, pavyzdžiui, apie kredito davėjo siūlomą maržą, teikimas klientams, manytina, būtų laikomas rinkodara, o šios informacijos teikimui, įgyvendinant Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (GDAR) reikalavimus, kredito davėjas turi turėti klientų sutikimą, kuris, be kita ko, gali būti bet kada atšaukiamas.

Du respondentai pastebėjo, kad, norint pateikti asmeninę rekomendaciją apie palankias alternatyvas, būtų būtina prieš tokių alternatyvų sugeneravimą, be kita ko, surinkti ir išanalizuoti reikiamą informaciją apie kliento asmeninę ir finansinę padėtį, jo poreikius ir tikslus, taip pat išanalizuoti kredito produktus ir pateikti asmeninę rekomendaciją.

Vienas respondentas teigė, kad palūkanų dydis yra nustatomas ilgam laikotarpiui įvertinus galimus statistinius kliento kredito rizikos svyravimus, todėl Lietuvos banko siūlymas visada informuoti apie palankias palūkanų normas klientui gali iš esmės nulėmti didesnę bankų rinkos riziką, kadangi, esant sumažėjusiai rizikai, klientas galėtų kreiptis dėl palūkanų sumažinimo, o padidėjus rizikai, bankas netgi turėtų formuoti specialiuosius atidėjinius neturėdamas galimybės koreguoti kainos.

Vienas respondentas pažymėjo, kad neaišku, kas šiuo reguliavimu laikoma palankiomis sąlygomis, kadangi pats klientas geriausiai žino savo prioritetus (pvz., lankstesnės sąlygos gali būti vertinamos palankiau nei mažesnė marža, ir atvirkščiai). Todėl tai, kaip bus laikomasi šio įpareigojimo, nebus įmanoma įvertinti vien objektyviais kriterijais.

Trys respondentai siūlė apriboti informacijos teikimo pasiūlymą į periodinį klientų nukreipimą į viešai prieinamą, nešališką informaciją (pvz., į viešai teikiamą informaciją Lietuvos banko interneto svetainėje).

Lietuvos bankas, įvertinęs rinkos dalyvių komentarus ir pasiūlymus, sutinka, kad rinkos dalyviai, siekdami įgyvendinti aptariamą reikalavimą, susidurtų su sunkumais objektyviai nustatyti, kokios sąlygos klientui yra palankios ir kada vartotojas turėtų būti apie tai informuojamas. Be to, toks informacijos teikimas gali būti perteklinis, nuolatinis kliento kreditingumo vertinimas sukeltų perteklinių administracinių išlaidų, ir priklausomai nuo pobūdžio galėtų būti laikomas konsultavimu ir rinkodara.

Lietuvos banko nuomone, skatinant vartotojus domėtis jiems pagal kredito sutartį taikomos maržos sumažinimo galimybėmis, tikslinga įpareigoti kredito davėjus periodiškai teikti klientams (vartotojams) nuorodas į nepriklausomą informaciją apie vidutinę tuo metu aktualią naujų būsto paskolų kainą (statistinę informaciją apie naujoms būsto paskoloms taikomą vidutinę palūkanų normą, įgyvendinus planuojamą statistinės informacijos išplėtimą – ir kitus panašius rodiklius) bei informaciją apie kredito refinansavimą. Toks informavimas vyktų SNTSKĮ 17 straipsnyje nurodytais atvejais, t. y. keičiantis paskolos palūkanų normai. Dėl šio pasiūlymo įgyvendinimo, nuorodų, jose pateikiamo turinio bus diskutuojama su rinkos dalyviais ir vartotojų atstovais, siekiant užtikrinti jo aktualumą, aiškumą ir naudą vartotojui.

PATIKSLINTI PASIŪLYMAI IR TOLESNI VEIKSMAI

Lietuvos bankas dėkoja respondentams už pateiktus pasiūlymus ir pastebėjimus dėl Lietuvos banko pasiūlymų dėl būsto paskolų palūkanų normų fiksavimo ir refinansavimo galimybių didinimo.

Atsižvelgdamas į juos ir esamą situaciją rinkoje, Lietuvos bankas imsis veiksmų priemonėms įgyvendinti pagal apibendrintus viešos konsultacijos rezultatus ir aptartas kryptis: inicijuos aktualių teisės aktų pakeitimus, parengs ir paskelbs rekomendacinio pobūdžio dokumentus ir, konsultuodamasis su suinteresuotaisiais asmenimis, parengs kitas alternatyvias priemones.

Toliau pateikiamas Lietuvos banko pasiūlymų sukonkretinimas, susipažinus su rinkos dalyvių komentarais viešoje konsultacijoje.

	Patikslintas pasiūlymas	Paaiškinimas
A	<p>Įpareigoti kredito davėją, vartotojui, siekiančiam sudaryti būsto paskolos sutartį, pateikti bent du pasiūlymus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • būsto paskolos su kintamąja palūkanų norma; • būsto paskolos su bent 5 m. fiksuota ir pagrįsto dydžio palūkanų norma arba kartu su palūkanų normų svyravimo draudimo bent 5 m. produktu pagrįsta kaina. 	<p>Pasiūlymo esmė ir taikymo elementai</p> <p>SNTSKĮ įpareigotų kredito davėją, vartotojui, siekiančiam sudaryti būsto paskolos sutartį, pateikti bent du pasiūlymus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) būsto paskolos su kintamąja palūkanų norma; 2) būsto paskolos su bent 5 m. fiksuota ir pagrįsto dydžio palūkanų norma arba kartu su palūkanų normų svyravimo draudimo bent 5 m. produktu. <p>Alternatyvūs pasiūlymai turėtų būti pateikiami atlikus vartotojo kreditingumo vertinimą, pateikiant standartinę informaciją ir paaiškinant jos turinį.</p> <p>Esant paklausai (vartotojui pageidaujant), kredito davėjas papildomai galėtų pasiūlyti ir kitam laikotarpiui – trumpesniame nei 5 m. – fiksuotą palūkanų normą. Jei kredito davėjas neturi tokio kredito produkto – būsto paskolos su bent 5 m. fiksuota ir pagrįsto dydžio palūkanų norma, tada kredito davėjas, teikdamas būsto paskolas su kintamąja palūkanų norma, kartu turėtų pasiūlyti vartotojams ir galimybę drausti palūkanų normų svyravimo riziką bent 5 m. laikotarpiui pagrįsta kaina.</p> <p>Reikalavimo taikymo sritis</p> <p>Lietuvos banko siūlymu, laikantis proporcingumo principo, reikalavimą tikslinga taikyti tik reikšmingo dydžio būsto paskolų rinkos dalį užimantiems kredito davėjams, t. y. kredito davėjams, kurių turimas būsto paskolų portfelis sudaro ne mažiau kaip 50 mln. Eur, t. y. apie 0,4 proc. viso būsto paskolų portfelio. Lietuvos banko vertinimu, tai leistų pasiekti numatomus reguliavimo tikslus, nes apimtų esminę būsto paskolų gavėjų dalį (į taikymo aprėptį patenkančių kredito davėjų būsto paskolų portfelis ir suteikiamų paskolų metinis srautas sudaro atitinkamai 96 % būsto paskolų portfelio ir 95 % naujų paskolų per 12 mėn. sumos).</p> <p>Kainos pagrįstumo aspektas</p> <p>SNTSKĮ siūlytina įtvirtinti bendro pobūdžio nuostatą, kad tokio produkto kaina turėtų būti pagrįsta ir nepažeisti kredito gavėjo ir kredito davėjo interesų pusiausvyros. Kredito davėjas turėtų užtikrinti, kad prireikus galės pagrįsti kainą – paaiškinti, kaip į ją įtraukiamos produkto administravimo, finansavimo sąnaudų ir pan. Tai nereiškia, kad kredito davėjas, teikdamas pasiūlymą vartotojui, turėtų pareigą vartotojui pateikti detalią kainos sandarą, bet turėtų pagrįsti kainos sandarą tais atvejais, kai, pavyzdžiui, dėl kainos pagrįstumo kiltų ginčas, taip pat priežiūros institucijos reikalavimu.</p>
B	<p>Peržiūrėti SNTSKĮ nuostatas dėl fiksuotosios kredito palūkanų normos sąvokos apibrėžimo ir dėl jos kainodaros atskleidimo.</p>	<p>Siūlytina pakeisti SNTSKĮ 3 straipsnio 7 dalį, nurodant, kad fiksuotoji kredito palūkanų norma – kredito davėjo ir kredito gavėjo susitarta viena kredito palūkanų norma, nustatyta visai kredito sutarties trukmei, arba kelios kredito palūkanų normos tam tikriems laikotarpiams, išimtinai taikant tam tikram laikotarpiui fiksuotą palūkanų normą.</p> <p>Pakeitus SNTSKĮ įtvirtintą fiksuotosios kredito palūkanų normos sąvokos apibrėžimą, turėtų būti pakeistos ir kitos su šios sąvokos apibrėžimo pakeitimu susijusios SNTSKĮ nuostatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pripažinta netekusi galios SNTSKĮ 3 straipsnio 8 dalis (sąvoka „kintamoji kredito palūkanų norma“). • Pakeistas SNTSKĮ 16 straipsnis („Kredito sutarties forma ir turinys“), nustatant, jog, be kita ko, kredito sutartyje turi būti aiškiai ir glaustai nurodoma, kad tais atvejais, kai teikiamas kreditas, kurio palūkanų norma yra fiksuota tam tikram laikotarpiui, turi būti nurodytas kredito davėjo taikomos maržos dydis ir kintamoji palūkanų normos dalis,

	Patikslintas pasiūlymas	Paaiškinimas
		<p>t. y. kintamoji kredito palūkanų norma, kuri bus taikoma pasibaigus tam tikram fiksavimo laikotarpiui, jeigu kredito sutarties šalys nesusitars dėl tolesnio kredito palūkanų normos fiksavimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pakeista SNTSKĮ 20 straipsnio 4 dalis, nustatant, kad SNTSKĮ 20 straipsnio 3 dalyje nurodytos kompensacijos kredito davėjas ir paskolos davėjas negali reikalauti ne tik tada, kai kredito gavėjas kreditą ar jo dalį grąžina kintamosios kredito palūkanų normos keitimo dieną, bet ir tada, kai kredito palūkanų norma yra fiksuota tam tikriems laikotarpiams ir kredito gavėjas kreditą arba jo dalį grąžina pasibaigus tam tikram fiksavimo laikotarpiui (palūkanų normos pakeitimo dieną). <p>Turėtų būti keičiami ir kiti susiję teisės aktai (Lietuvos banko valdybos nutarimai, Su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito teikimo gairės).</p>
C	<p>Nustatyti rekomendaciją, kad esamos kredito sutarties keitimo mokestis, keičiant kintamosios palūkanų normos paskolos maržą (pas tą patį kredito davėją), neturėtų būti didesnis nei naujos sutarties sudarymo pas tą patį kredito davėją mokestis.</p>	<p>Lietuvos bankas planuoja kredito davėjams pateikti rekomendaciją, kuri būtų įtvirtinama Su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito teikimo gairėse.</p> <p>Esminiai Lietuvos banko nuomonės (rekomendacijos) aspektai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bet kuri kredito sutarties šalis gali siūlyti šios sutarties nuostatų pakeitimus – pavyzdžiui, kredito gavėjas gali prašyti kredito davėjo peržiūrėti pagal su juo sudarytą kredito sutartį taikomos kintamosios palūkanų normos paskolos maržos dydį ir jį sumažinti. • Įprastai toks vartotojo prašymas nėra įpareigojantis, tačiau kredito sutarties šalys gali derėtis dėl konkrečių sutarties sąlygų pakeitimo ir bendru sutarimu sutarti dėl kredito sutarties pakeitimo. • Įprastai kredito sutarties sąlygų pakeitimas yra apmokestinamas. Teisės aktai nereguliuoja kredito davėjo sutarties sąlygų (įskaitant kintamosios palūkanų normos paskolos maržą) keitimo kainodaros. • Lietuvos banko nuomone, vartotojo mokamas įkainis už su juo sudarytos kredito sutarties sąlygos keitimą, kai keičiama kintamosios palūkanų normos paskolos marža, neturėtų būti didesnis nei kredito sutarties sudarymo įkainis, kurį šis kredito davėjas yra patvirtinęs (pvz., kredito davėjo kainoraštyje) ir įprastai taiko, kai sudaroma nauja kredito sutartis. Įkainis taip pat neturėtų būti diferencijuojamas, pavyzdžiui, priklausyti nuo vartotojui pagal kredito sutartį likusios sumokėti kredito sumos, nes, Lietuvos banko nuomone, nurodytos kredito sutarties sąlygos keitimo sąnaudos yra vienodos ir nepriklauso nuo minėtos aplinkybės.
D	<p>Gerinti vartotojų informuotumą apie palūkanų normų fiksavimo privalumus ir trūkumus bei refinansavimo procesą.</p>	<p>Šis pasiūlymas apima kelias priemones, kuriomis bus siekiama geresnio vartotojų informuotumo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lietuvos bankas šiuo metu jau skleidžia informaciją apie būsto paskolų refinansavimą. Ši informacija ir toliau bus palaikoma ir atnaujinama atsižvelgiant į aktualijas, įtraukiant palūkanų normų fiksavimo produktų privalumus ir trūkumus bei papildomą informaciją apie refinansavimo procesą. • Lietuvos bankas, siekdamas informuoti vartotojus apie jau dabar prieinamas sutarties sudarymo mokesčio išdėstymo dalimis galimybes (kredito sutarties šalių susitarimu), ketina papildyti viešai vartotojams prieinamą informaciją Lietuvos banko interneto svetainėje ir dalytis informacija kituose visuomenės informavimui skirtuose Lietuvos banko pranešimuose, kur tinkama. • Taip pat numatoma skelbti išsamesnę, nei dabar skelbiama, pinigų finansų įstaigų paskolų ir indėlių palūkanų normų statistiką apie naujus paskolų susitarimus ir jų palūkanų normas bei iš PRDB duomenų sudarytą naują statistinę informaciją apie naujų paskolų maržas, palūkanų normas ir bendrą kredito kainos metinę normą. Konkreti

	Patikslintas pasiūlymas	Paaiškinimas
		<p>skelbtina nauja informacija bus nustatyta įvertinus poreikį ir tinkamiausią pateikimo būdą, konfidencialumo ribojimus ir duomenų kokybę.</p> <ul style="list-style-type: none"> Lietuvos bankas sieks pristatyti išsamią, viešą ir nepriklausomą būsto paskolų alternatyvų palyginimo skaičiuoklę, kuria remdamasis vartotojas galėtų palyginti skirtingų paskolos charakteristikų įtaką bendrai paskolos kainai bei galimai kitoms sąlygoms ir įvertinti skirtingų būsto paskolos variantų naudą.
E	<p>Įpareigoti kredito davėjus reguliariai informuoti esamus klientus – būsto paskolų gavėjus – apie aktualią informaciją, t.y. rinkoje vyraujančias būsto paskolų palūkanų normas ir refinansavimo procesą, nukreipiant juos į viešą nepriklausomą informaciją</p>	<p>Skatinant vartotojus domėtis jiems pagal kredito sutartį taikomos maržos sumažinimo galimybėmis, tikslinga įpareigoti kredito davėjus periodiškai teikti klientams (vartotojams) nuorodas į nepriklausomą informaciją apie vidutinę tuo metu aktualią naujų būsto paskolų kainą (pvz., statistinę informaciją apie naujoms būsto paskoloms taikomą vidutinę palūkanų normą, kitus panašius rodiklius) ir informaciją apie kredito refinansavimą. Būtų informuojama SNTSKI 17 straipsnyje nurodytais atvejais, t. y. keičiantis paskolos palūkanų normai. Dėl vartotojams pateikiamo turinio bus diskutuojama su rinkos dalyviais ir vartotojų atstovais, siekiant užtikrinti jo aktualumą, aiškumą ir naudą vartotojui.</p>